

	Procedimiento para la atención de quejas y peticiones relativas a toda forma de hostigamiento, discriminación, trato inequitativo e incumplimiento del SGE	Código: SNIT-MEG-PR-003
		Revisión: 2
	Referencia al MEG:2012, 4.3.10.2	Página 1 de 10

1. Propósito

Salvaguardar los derechos humanos de las personas que laboran en el SNIT a través del establecimiento de una metodología que permita atender, analizar y turnar a la instancia correspondiente las quejas y peticiones referentes a situaciones de **hostigamiento, discriminación, trato inequitativo e incumplimiento del SGE** en la Dirección General de Educación Superior Tecnológica (DGEST), en los Institutos Tecnológicos y Centros participantes en la certificación multisitios del MEG: 2012.

2. Alcance

Aplica para el personal de la DGEST, de los Institutos Tecnológicos y Centros del Sistema Nacional de Institutos Tecnológicos (SNIT) participantes en la certificación multisitios del MEG: 2012.

3. Políticas de operación

- 3.1 El principio de igualdad de oportunidades y trato equitativo, aplica a todo el personal docente, no docente y directivo.
- 3.2 Difundir y verificar el conocimiento respecto al uso de este procedimiento, tanto al personal de la Institución como a las personas que colaboran con la organización (temporales, becarios, y contratados por agencias externas y proveedores con contrato directo o subcontratistas).
- 3.3 Desde el momento en que se recibe la queja o petición y durante el proceso de investigación podrán dictarse medidas de protección a favor de la parte ofendida que consistirán entre otras en reubicaciones, cambios de horarios y las demás que sean eficaces para garantizar su integridad; siempre cuando así lo considere el Subcomité de Quejas y Peticiones.
- 3.4 Principio de confidencialidad.
 - a) Para participar en la operación de este procedimiento se deberán firmar anticipadamente el *Formato de compromiso de confidencialidad del Ombudsperson SNIT-MEG-IT-003-01* y del *Subcomité de Quejas y Peticiones SNIT-MEG-IT-004-02* y todas aquellas áreas o dependencias que se involucren en la atención y/o solución a la queja o petición.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
M.C. José Alfredo González Linares Director de Programas de Innovación y Calidad	Ing. Arnoldo Solís Covarrubias Coordinador Sectorial de Promoción de la Calidad y Evaluación	Mtro. Juan Manuel Cantú Vázquez Director General
Firma:	Firma:	Firma:
16 de agosto de 2013	21 de agosto de 2013	30 de agosto de 2013

	Procedimiento para la atención de quejas y peticiones relativas a toda forma de hostigamiento, discriminación, trato inequitativo e incumplimiento del SGE	Código: SNIT-MEG-PR-003
		Revisión: 2
	Referencia al MEG:2012, 4.3.10.2	Página 2 de 10

- b) Cuando la persona que presenta la queja o petición violente el acuerdo de confidencialidad, el proceso de investigación lo atenderá la instancia correspondiente y la responsabilidad del Subcomité de Quejas y Denuncias y/o el Coordinador/a de Equidad de Género será la de acompañamiento (*Protocolo para el acompañamiento a posibles víctimas SNIT-MEG-PR-003-05*)
- c) Cuando el principio de confidencialidad sea violentado por cualquier persona involucrada en la investigación se hará acreedora a una sanción, la cual será determinada por la Dirección del Instituto Tecnológico, Centro y/o DGEST.

3.5 Recepción de quejas y peticiones.

- a) Las quejas y peticiones podrán ser recibidas de forma personal por cualquier integrante del *Subcomité de Quejas y Peticiones* y/o el/la Coordinador/a de Equidad de Género.
- b) También podrán ser recibidas a través del buzón electrónico o físico.

3.6 Apertura de buzón electrónico o físico.

- a) La apertura del(os) buzón(es) se llevará a cabo por el *Subcomité de Quejas y Peticiones*, con una periodicidad de 15 días hábiles.
- b) En la apertura del(os) buzón(es) deberán de participar por lo menos dos integrantes de dicho Subcomité.

3.7 La queja o petición podrá ser presentada de manera formal e informal.

- a) De manera formal deberá utilizarse el *Formato de Quejas y Peticiones* SNIT-MEG-PR-003-01
- b) De manera informal podrá ser presentada personalmente ante cualquier integrante del Subcomité de Quejas y Peticiones y/o el/la Coordinador/a de Equidad de Género.

3.8 Cuando el *Subcomité de Quejas y Peticiones*, considere necesaria una investigación para emitir la resolución de la situación expuesta, será indispensable formalizar la queja o petición.

3.9 Procedencia de quejas o peticiones.

El *Subcomité de Quejas y Peticiones* analizará la queja o petición, tomando en cuenta los indicadores del caso para darle el siguiente tratamiento:

- Recepción de la queja o petición para su atención y respuesta.
- Evaluación de la pertinencia de la queja o petición así como los recursos institucionales para su atención y respuesta.
- Se dará respuesta en un máximo de 5 días hábiles a la solicitud presentada; para notificar si procede o no la queja o petición, su resolución o en su caso, formalización de ésta.
- Es indispensable informar sobre los avances de la queja o petición, mínimo una vez después de iniciada su atención.

Cuando la queja o petición proviene de personas que colaboran con la organización de forma externa, se aplicará este procedimiento y para los casos que queden fuera de la competencia de la Alta Dirección, se turnarán al organismo competente conforme al *Catálogo de Organizaciones que ofrecen apoyos y servicios especializados* SNIT-MEG-PR-003-06.

	Procedimiento para la atención de quejas y peticiones relativas a toda forma de hostigamiento, discriminación, trato inequitativo e incumplimiento del SGE	Código: SNIT-MEG-PR-003
		Revisión: 2
	Referencia al MEG:2012, 4.3.10.2	Página 3 de 10

3.8 La queja o petición podrá ser presentada en los siguientes casos:

- Hostigamiento
- Discriminación
- Trato inequitativo
- Incumplimiento del SGE

3.10 Conflicto de intereses.

- a) Cuando se presente un conflicto de intereses entre la máxima autoridad de la institución y la persona que presenta una queja o petición formal, ésta será turnada a la instancia superior competente.
- b) Cuando una queja o petición presentada involucre algún integrante del *Subcomité de Quejas y Peticiones*, éste no deberá participar en las actividades de investigación de la queja o petición en cuestión.

3.11 Cierre de la queja o petición.

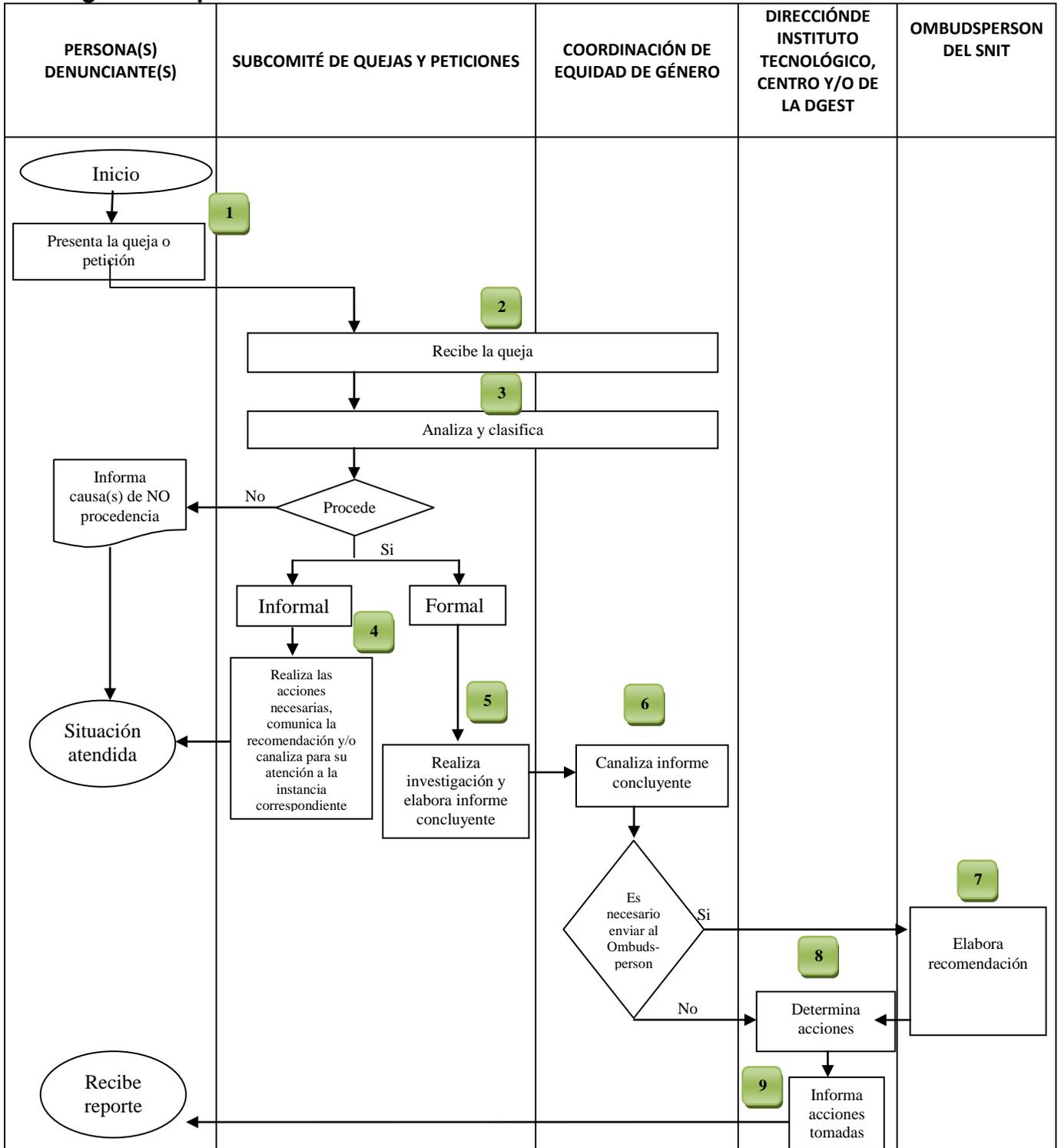
- a) Una vez declarada procedente la queja o petición, se continuará con el procedimiento hasta su conclusión.
- b) Cuando se trate de una queja o petición informal, después del cierre de la misma, el/la coordinador/a de equidad de género registrará la situación atendida de acuerdo a la *Guía de Bitácora para Quejas y Peticiones Informales SNIT-MEG-PR-003-07*.

3.12 Resolución de la queja o petición.

- a) Concluida la investigación la Dirección del Tecnológico, Centro o DGEST, de acuerdo a la naturaleza y circunstancias del caso, dará una resolución a la queja o petición. Esta resolución podrá ser: una propuesta de solución, aplicación de sanción o turnar el caso al Órgano Interno de Control (OIC).

	Procedimiento para la atención de quejas y peticiones relativas a toda forma de hostigamiento, discriminación, trato inequitativo e incumplimiento del SGE	Código: SNIT-MEG-PR-003
		Revisión: 2
	Referencia al MEG:2012, 4.3.10.2	Página 4 de 10

4. Diagrama de procedimiento



	Procedimiento para la atención de quejas y peticiones relativas a toda forma de hostigamiento, discriminación, trato inequitativo e incumplimiento del SGE	Código: SNIT-MEG-PR-003
		Revisión: 2
	Referencia al MEG:2012, 4.3.10.2	Página 5 de 10

5. Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Se presenta la queja o petición	1.1 Emite la queja cuando considere que está siendo objeto de alguna situación por Hostigamiento, Discriminación, Trato inequitativo y/o Incumplimiento del SGE 1.2 Para presentar su queja ante cualquiera de los integrantes del <i>Subcomité de Quejas y Peticiones</i> y/o ante el/a Coordinador/a de Equidad de Género lo puede hacer de forma: verbal o utilizando el <i>Formato de Quejas y Peticiones</i> (SNIT-MEG-PR-003-01), por correo electrónico o mediante el buzón del SGE. 1.3 Cuando la queja se realiza por buzón electrónico: <ul style="list-style-type: none"> Se requisita el <i>Formato de Quejas o Peticiones</i> y lo envía por este medio. Ésta se considera formal, y es necesario que la persona que presenta dicha queja firme el <i>Formato de Quejas o Peticiones</i> cuando el <i>Subcomité de Quejas y Peticiones</i> lo solicite. 	PERSONA(S) DENUNCIANTE(S)
2. Recibe la queja o petición.	2.1 Reciben la queja de manera verbal, por escrito o mediante el <i>Formato de Quejas o Peticiones</i> (SNIT-MEG-PR-003-01).	SUBCOMITÉ DE QUEJAS Y PETICIONES, COORDINACIÓN DE EQUIDAD DE GÉNERO U OMBUDSPERSON DE LA INSTITUCIÓN
	2.2 Abre el buzón del SGE 2.3 Depositán en un sobre o visualizan las quejas, anotando la fecha y el número de quejas encontradas en el buzón. 2.4 Cierran y sellan el sobre con cinta adhesiva para abrirlo posteriormente. 2.4 Firman el sobre los presentes con el fin de establecer la conformidad del acto. 2.5 Requisitan el formato de registro de apertura de buzones de Quejas y Peticiones del SGE (SNIT-MEG-PR-003-02)	SUBCOMITÉ DE QUEJAS Y PETICIONES
3. Analiza y clasifica la(s) queja(s) o petición(es).	3.1. Se abren los sobres y se analiza y determina si procede(n) la(s) queja(s) o petición(es). NO: Se informa por escrito a la persona que presentó la queja o petición la(s) causa(s) de la no procedencia. SI: Continúa con el procedimiento y se informa a la persona el tipo y tiempos de respuesta de su queja o petición. La queja o petición puede ser informal o formal. Es importante determinar si la queja o petición es competencia de la institución o del Órgano Interno de Control, de acuerdo a los <i>Indicadores del Caso</i> (Tabla 1).	SUBCOMITÉ DE QUEJAS Y PETICIONES, COORDINACIÓN DE EQUIDAD DE GÉNERO
4. Queja o	4.1 Se atiende la queja o petición realizando las acciones que sean	SUBCOMITÉ DE QUEJAS Y

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.

	Procedimiento para la atención de quejas y peticiones relativas a toda forma de hostigamiento, discriminación, trato inequitativo e incumplimiento del SGE	Código: SNIT-MEG-PR-003
		Revisión: 2
	Referencia al MEG:2012, 4.3.10.2	Página 6 de 10

petición informal.	<p>necesarias para garantizar su protección y medidas preventivas, cuando el caso lo amerite.</p> <p>4.2 Si lo amerita la situación presentada se canaliza a la persona para que sea atendida por la instancia correspondiente.</p> <p>4.3 Se informa a la persona que presentó la queja o petición sobre la respuesta o solución a su situación, por escrito.</p> <p>4.4 El Subcomité informa sobre la situación presentada al Coordinador/a de Equidad de Género y al Director/a de la Institución, haciendo énfasis en las medidas de protección y/o preventivas que podrían solicitarse a la instancia competente.</p> <p>4.5 Una vez terminado el proceso, ésta deberá registrarse en la <i>bitácora de quejas y peticiones</i>.</p>	PETICIONES
5. Queja formal.	<p>5.1. Se realiza la investigación de acuerdo a la <i>Guía para llevar a cabo la investigación de las Quejas</i> (SNIT-MEG-PR-003-04). El/la Coordinador/a de Equidad de Género podrá integrarse en el proceso de investigación.</p> <p>5.2. Elabora informe y lo envía a la Coordinación de Equidad de Género.</p>	SUBCOMITÉ DE QUEJAS Y PETICIONES
6. Recibe informe.	<p>6.1 Envía el informe concluyente a la Dirección del Tecnológico, Centro o DGEST, o en su caso al Ombudsperson.</p>	COORDINACIÓN DE EQUIDAD DE GÉNERO
7. Elabora recomendación.	<p>7.1 Elabora recomendación para su envío a la Dirección del IT, Centro o DGEST.</p>	OMBUDSPERSON DE LA INSTITUCIÓN
8. Determina acciones	<p>7.1 Recibe informe concluyente y si es el caso, también recibe las recomendaciones del Ombudsperson para determinar las acciones a seguir.</p>	DIRECCIÓN DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO, CENTRO Y DE LA DGEST
9. Informa sobre las acciones tomadas	<p>9.1 Informa por escrito a la(s) persona(s) denunciante(s) las acciones tomadas mediante el <i>Reporte de acciones tomadas en quejas y peticiones sobre hostigamiento, discriminación, trato inequitativo e incumplimiento del SGE</i> (SNIT-MEG-PR-003-03).</p> <p>9.2 Envía una copia de este reporte a la Coordinación de Equidad de Género para integración de su expediente (<i>Queja o petición, informe concluyente, reporte de acciones tomadas en quejas y peticiones sobre hostigamiento, discriminación, trato inequitativo e incumplimiento del SGE</i>).</p> <p>9.3 Se considera un plazo no mayor a 15 días hábiles para que la Dirección entregue el Reporte a la(s) persona(s) que presentó(aron) la(s) petición(es) y a la Coordinación de Equidad de Género.</p>	DIRECCIÓN DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO, CENTRO Y DE LA DGEST

	Procedimiento para la atención de quejas y peticiones relativas a toda forma de hostigamiento, discriminación, trato inequitativo e incumplimiento del SGE	Código: SNIT-MEG-PR-003
		Revisión: 2
	Referencia al MEG:2012, 4.3.10.2	Página 7 de 10

TABLA 1. INDICADORES DEL CASO

INDICADORES, CONDUCTAS O SITUACIONES	ACCIONES A SEGUIR
1) Exposición de carteles, calendarios, fotos, pantallas de computadoras con imágenes de naturaleza sexual que le incomoden.	Atención por parte del Subcomité de Quejas y Peticiones del Comité de Equidad de Género
2) Piropos o comentarios no deseados acerca de su apariencia.	Atención por parte del Subcomité de Quejas y Peticiones del Comité de Equidad de Género
3) Miradas morbosas o gestos sugestivos que le incomoden.	Atención por parte del Subcomité de Quejas y Peticiones del Comité de Equidad de Género
4) Burlas, bromas, comentarios o preguntas incómodas sobre su vida sexual o amorosa.	Atención por parte del Subcomité de Quejas y Peticiones del Comité de Equidad de Género
5) Presión para aceptar invitaciones a encuentros o citas no deseados fuera del trabajo.	Atención por parte del Subcomité de Quejas y Peticiones del Comité de Equidad de Género
6) Cartas, llamadas telefónicas o mensajes de naturaleza sexual no deseadas.	Turnar al Órgano Interno de Control para su tratamiento
8) Castigos, mal trato, cambio de área o departamento, asignación de actividades que no competen a su ocupación o puesto u otras medidas disciplinarias al rechazar las proposiciones sexuales.	Turnar al Órgano Interno de Control para su tratamiento
9) Contacto físico no deseado.	Turnar al Órgano Interno de Control para su tratamiento
10) Presión para tener relaciones sexuales.	Turnar al Órgano Interno de Control para su tratamiento
11) Intento de violación.	Turnar al Órgano Interno de Control para su tratamiento
12) Violación.	Turnar al Órgano Interno de Control para su tratamiento

	Procedimiento para la atención de quejas y peticiones relativas a toda forma de hostigamiento, discriminación, trato inequitativo e incumplimiento del SGE	Código: SNIT-MEG-PR-003
		Revisión: 2
	Referencia al MEG:2012, 4.3.10.2	Página 8 de 10

6. Documentos de referencia

Documentos
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
Código Penal Federal
Ley Federal del Trabajo
Ley de la Comisión Nacional de Derechos Humanos
Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos
Código de Ética del Gobierno Federal
Reglamento Interior de Trabajo para Personal Docente
Reglamento Interno de Trabajo para Personal no Docente

7. Registros

Registros	Tiempo de retención	Responsable de Conservarlo	Código
Formato de quejas o peticiones	3 años después de cerrado el expediente, conservar en papel	Coordinador/a de Equidad de Género	SNIT-MEG-PR-003-01
Informe concluyente	3 años después de cerrado el expediente, conservar en papel	Coordinador/a de Equidad de Género	N/A
Registro de apertura de buzones de Quejas y Peticiones.	2 años	Coordinador/a de Equidad de Género	SNIT-MEG-PR-003-02
Reporte de acciones tomadas en quejas y peticiones sobre hostigamiento, discriminación, trato inequitativo e incumplimiento del SGE	3 años después de cerrado el expediente, conservar en papel	Coordinador/a de Equidad de Género	SNIT-MEG-PR-003-03
Bitácora	3 años	Coordinación de Equidad de Género	N/A
Formato de compromiso de confidencialidad del Subcomité de quejas y peticiones del Comité de equidad de género	3 años	Coordinación de Equidad de Género	SNIT-MEG-IT-004-02

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.

Este documento es propiedad intelectual del SNIT por lo que queda prohibida su reproducción parcial o total.
SNIT-MEG-PR-003

Rev. 2

	Procedimiento para la atención de quejas y peticiones relativas a toda forma de hostigamiento, discriminación, trato inequitativo e incumplimiento del SGE	Código: SNIT-MEG-PR-003
		Revisión: 2
	Referencia al MEG:2012, 4.3.10.2	Página 9 de 10

8. Glosario

Queja o petición informal	<p>Es aquella que se presenta de manera verbal, cuando no se desea requisitar el Formato de Quejas y Peticiones SNIT-MEG-PR-003-01 o cuando dicho formato no sea firmado por la persona(s) denunciante(s).</p> <p>Sistema de Gestión de Equidad de Género del SNIT</p>
Queja o petición formal	<p>Ésta se presenta a través del Formato de Quejas y Peticiones SNIT-MEG-PR-003-01 debidamente requisitada.</p> <p>Sistema de Gestión de Equidad de Género del SNIT</p>
Discriminación:	<p>Es toda distinción, exclusión o restricción que tenga por objeto o por resultado menoscobar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas en las esferas política, social, económico, laboral, cultural o civil entre otras. Dar trato de inferioridad a una persona o colectividad por motivos raciales, religiosos, políticos, de sexo, ideológicos, etcétera.</p> <p>MEG:2012, Instituto Nacional de las Mujeres.</p>
Confidencialidad	<p>Aplicar lo que se dice o hace de manera reservada o secreta; expresa la seguridad recíproca de varias personas.</p> <p>Rutas de atención y prevención del hostigamiento sexual en las instituciones públicas 2006, Instituto Nacional de las Mujeres</p>
Hostigamiento sexual:	<p>Es el ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en los ámbitos laboral y/o escolar. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva.</p> <p>Artículo 13 de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.</p>
Acoso sexual:	<p>Es una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.</p> <p>Artículo 13 de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.</p> <p>Actos o comportamientos de índole sexual, en un evento o una serie de ellos, que atentan contra la autoestima, la salud, la integridad, la libertad y la seguridad de las personas, entre otros: contactos físicos indeseados, insinuaciones u observaciones marcadamente sexuales verbales o de hecho.</p> <p>Artículo 2, Acuerdo general de administración con número III/2012, del 3 de julio de 2012, del Comité de Gobierno y Administración de la Suprema Corte de la Justicia de la Nación, mediante el cual se emiten las bases para investigar y sancionar el acoso laboral y el acoso sexual en la Suprema Corte de la Justicia de la Nación.</p>
Acoso laboral:	<p>Actos o comportamientos, en un evento o una serie de ellos, en el entorno del trabajo o con motivo de éste, con independencia de la relación jerárquica de las personas involucradas que atenten contra la autoestima, salud, integridad, libertad o seguridad de las personas, entre otros: la provocación, presión, intimidación, exclusión, aislamiento, ridiculización, o ataques verbales o físicos, que pueden realizarse de forma evidente, sutil o discreta, y que ocasionan humillación, frustración, ofensa, miedo, incomodidad o estrés en la persona a la que se dirigen o en quienes lo presencian, con el resultado de que interfieren en el rendimiento laboral o generan un ambiente negativo en el trabajo.</p> <p>Artículo 2, Acuerdo general de administración con número III/2012, del 3 de julio de 2012, del Comité de Gobierno y Administración de la Suprema Corte de la Justicia de la Nación, mediante el</p>

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.

Este documento es propiedad intelectual del SNIT por lo que queda prohibida su reproducción parcial o total.

	Procedimiento para la atención de quejas y peticiones relativas a toda forma de hostigamiento, discriminación, trato inequitativo e incumplimiento del SGE	Código: SNIT-MEG-PR-003
		Revisión: 2
	Referencia al MEG:2012, 4.3.10.2	Página 10 de 10

	<p>cual se emiten las bases para investigar y sancionar el acoso laboral y el acoso sexual en la Suprema Corte de la Justicia de la Nación.</p>
Ombudsperson:	<p>Dirección General Adjunta de Igualdad de Género</p>
Inequidades:	<p>El concepto de inequidad se ha considerado sinónimo del concepto de desigualdad. Es fundamental diferenciar estos dos conceptos. Mientras desigualdad implica diferencia entre individuos o grupos de población, inequidad representa la calificación de esta diferencia como injusta.</p> <p>MEG:2012, Instituto Nacional de las Mujeres.</p>
Derechos humanos:	<p>Son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua o cualquier otra condición.</p> <p>MEG:2012, Instituto Nacional de las Mujeres.</p>

9. Anexos

- 9.1 Guía para llevar a cabo la investigación de las Quejas. SNIT-MEG-PR-003-04.
- 9.2 Protocolo para el acompañamiento a posibles víctimas. SNIT-MEG-PR-003-05.
- 9.3 Catálogo de Organizaciones que ofrecen apoyos y servicios especializados. SNIT-MEG-PR-003-06.
- 9.4 Guía de Bitácora para Quejas y Peticiones Informales SNIT-MEG-PR-003-07.

10. Cambios a esta versión

Número de revisión.	Fecha de actualización.	Descripción del cambio.
1	21 de enero de 2011	Definir tiempos de respuesta para las quejas de hostigamiento sexual
2	16 de agosto de 2013	Atender los nuevos requisitos del MEG:2012 e incluirlos en este procedimiento